

**Fråga:** Hur kommer jag in på en LoungeKey-lounge?

**Svar:** Du visar ditt kreditkort från Nordea samt giltigt boardingpass för dig och de gäster som ska följa med. Säg att ditt kort är anslutet till LoungeKey. Om du inte har nog många fria besök kvar så debiteras en avgift på f n 32 US dollar. Observera att vissa lounges kan ha begränsningar i antalet gäster du kan ta med dig.

**Fråga:** Vad händer om jag spärrar mitt kreditkort och får ett nytt kort med nytt kortnummer?

**Svar:** Du kan gå in med ditt nya kort i loungen men kom ihåg att registrera ditt nya kortnummer via hemsidan "Airport Lounge", om du vill ha kontroll på lokala erbjudanden och hur många fria besök som återstår. (Observera att det inte går att uppdatera med nytt kortnummer via appen).

**Fråga:** Vad kostar det att gå in i loungen när mina fria besök är förbrukade?

**Svar:** Det kostar f n 32 US dollar. Avgiften kommer på nästa faktura.

**Fråga:** Jag kom inte in på en lounge fast det fanns en LoungeKey-logotype?

**Svar:** Det kan bero på att loungen var fullsatt. Det kan även bero på att du har glömt att öppna upp kortet för köp i det land du befinner dig i. Observera att du alltid måste ha kortet öppet för köp minst inom Europa! Anledningen är att Collinson (företaget som driver loungerna) är baserad i England så även om loungen är baserad i Sverige behöver kortet vara öppet för köp i Europa. Du öppnar enklast ditt kort i Nordeas mobilapp. Men du kan även göra det via Internetbanken eller kontakta Kundservice på 0771-22 44 88.

Om du blir nekad trots att det finns plats har du möjlighet att bli kompenserad för mat och dryck. Spara kvitton för utlägg. Kontakta sedan Kundservice så hjälper de till att reklamera ärendet till Mastercard. Observera att du INTE ska använda den vanliga reklamationsblanketten på nordea.se.

# Nordea

**Fråga:** Varför måste kortet vara öppet för köp inom Europa när jag laddar ner och kopplar mitt kort till MCAE-appen (Mastercard Airport Experiences-appen)?

**Svar:** Mastercard Airport Experiences-appen drivs av Collinson/Mastercard i England som gör en temporär debitering på kortet på 1 USD vid registreringen. Det är skälet till att kortet måste vara öppet för köp i Europa.

**Fråga:** När släpps den temporära debitering som gjorts på mitt kort i samband med att kortet kopplades till Mastercard Airport Experiences?

**Svar:** Senast inom 10 dagar.

**Fråga:** Hur vet jag var närmsta LoungeKey lounge finns?

**Svar:** Genom att ladda ner appen Mastercard Airport Experiences i Appstore eller Google Play.